

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmady, A.A., Adegbite, K. O., Braimoh, M.O., Ogunbajo, B.O., 2013. Factor Affecting Patient Satisfaction at the Logos State University Teaching Hospital Dental Clinic. *Afr J Med Sci.* 42 (1):25-31.
- Alqoriah,S.R., 2016, Pengaruh Persepsi pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Atas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Sulaiman Serdang Bedagai, *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Anas, A.S.T., Abdullah, A.Z., Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sdirohusodo Makasar, *Dentofasial* 2008. 7(2);99-106.
- Arikunto, S., 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ardani, W., Suprpti, N.W.S., 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Wom (Studi di RSUD Wangaya Denpasar), *Journal of Managemen* 1(2):240-254.
- Bastos, J.I., Chica, D.A., Duquia, R.P., Mesa, M.J., 2016, Sampling: How to select participants in my research study?, *An Bras Dermatol.* 91(3)326-30.
- Balbakaran, R.L., Osoba, T., Rafeek, R., 2014, A Croos-sectional Study of Patients Satisfaction With Dental Care Facilities : A Survey of Adult Treatment at The University of West Indies, *West Indian Med.* 63(5):497.
- Chiswardani, A., 2004, Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian) *Journal Manajemen Pelayanan Kesehatan* vol.07/no.04/ 2004, Yogyakarta.
- Cronin, J.J., Taylor, S.A., 2012, Measuring Service Quality; A Rexamination and Extention, *Journal of Marketing*, Juli (56):55-56.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008, Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.
- Departemen Kesehatan Dasar Republik Indonesia, *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Laporan Nasional 2013*, Bidang Penelitian dan Pembangunan Kesehatan, Jakarta.

- Dwiatmoko, S., 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember, *Indonesia Journal of Dentistry*.14 (3) : 230-5.
- Gonzales, T., 2007, *Cultur, Disease and Healing Studies in Medical Anthropology*, Millan Publishing, New York.
- Hartono, B., 2010, *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hastono, S.P., 2007, *Analisa Data Kesehatan*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Herefa, D.S., 2017, Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Discharge Planing di RSUP H. Adam Malik Medan, *Skripsi*, Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Idris, E., 2012, Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman, *Skripsi*, Universitas Andalas, Padang.
- Jakobalis, S., 2001, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan*, Erlangga, Jakarta.
- Kashinath, K., Bharatessh, J., Agali, C., Halappa, M., Bennadi, D., Kumar, M., 2010, Factor Affecting Patient Patient Satisfaction Among Those Attending an Outpatient Departement of a Dental College in Tumkur City – A Survey, *journal of Dental Sciences and Reaserch*. 1(2) : 1-10
- Kolter, P., 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Prebalindo, Jakarta.
- Krowinski, W.J., Steven, R, S., 2006, *Measuring and Managing Patient Satisfaction*. American Hospital Publishing.
- Laporan Tahunan PMI Adyaksa Kabupaten Banyumas Tahun 2017.
- Lestari, M.M.W., Suwendra, I.W., Yulianthini, N.Y., 2016., Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap.
- Lovelock, C.H., Wright, J., 2007, *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, Sixth Edition, Pearson Education Internasional, USA.
- Mascarenhas, A.K., 2001, Patient Satisfaction with the Comprehensive Care Model of Dental Care Delivery, *Journal of Dental Education*. 71(10):459-9.

- Mote, S., 2008., Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang, *Tesis*, Universitas Diponogoro, Semarang.
- Mthehwa, S.R., Chabikuli, N.J., 2016, Comparing Repeat and First Visit Patients Satisfaction with Service Quality at Medunsa Oral Health Centre, *South African Dental Journal*. 71(10):454-9.
- Notoadmodjo, S., 2007, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni Cetakan I*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Palang Merah Indonesia (PMI), 2018, Sejarah Palang Merah Indonesia. Available at: <http://www.pmi.or.id/index.php/tentang-kami/sejara-pmi.html?showal=1&limitstart>, diakses Mei 2018.
- Palang Merah Indonesia (PMI) Banyumas, 2018, Sejarah PMI Banyumas. Available at: <http://pmibanyumas.or.id/indekx.php/tentang-kami/sejarah-pmi>, diakses Mei 2018.
- Parasuranman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 2005, A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing* Volume 49.
- Patiknya, A.W., 2011, *Dasar-dasar Metologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, Raja Grafindo, Persada, Jakarta.
- Peraturan Rektor Universitas Jenderal Soedirman Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 tahun 1980 Tentang Tranfusi Darah.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1173 Tahun 2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- Pohan, I., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC: Jakarta.
- Pratiwi, W.R., Sani, F.N., Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta, *Profesi vol 14.No 2. 2017* Surakarta.

- Prisinda, D., 2010, Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Sebagai Strategi dalam Meningkatkan Peran Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung 2010, *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Jakarta.
- Priya, H., Chaihan, A., Kumar, M., 2011, Factor Affecting Dental Satisfaction Among Malaysian Dental Students. *Internasional Journal of Dental Clinics* 2 (1):8-13.
- Rahmawati, N., Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan Surabaya, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2014;2(1):1-10.
- Riduwan, Kuncoro, E.A., 2008, *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*, Alfabeta, Bandung.
- Santjaka, A., 2011, *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan*, Nuha Medik, Yogyakarta.
- Scaret, E., 2011, Reliability and Validity of the Dental Satisfaction Questionnaire in a population of 23 years olds in Norway, *Community Denr Oral Epidemiol* 32 (1):25-30.
- Sembel, M., Opod, H., Hutagalung, B.S.P., Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut, *Jurnal e-gigi* 2004.2(2)
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabet, Bandung.
- Suryawati, 2004, Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian), *Jurnal Managemen Pelayanan Kesehatan*, 7(4):17-25.
- Sutoto, M., 2001, *Makalah Seminar Nasional:Trend Pengembangan Mutu Pelayanan*, Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan, Fakultas Kedokteran UGM, Yogyakarta.
- Tamara, N., 2017, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Penumpatan Gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta. *Tugas Akhir Program Studi Pendidikan Dokter Gigi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Gregoriu, C., 2005, *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2004 Tentang Rumah Sakit.

Utama, S., 2005, Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit, *Journal Manajemen Kesehatan*. 09 (1) 1-7.

Utami, A., 20015, Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo, *Tugas Akhir Program Studi Pendidikan Dokter Gigi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

Tjiptomo, F., 2005, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Santjaka, A., 2011, *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan*, edisi 2, Nuha Medika, Yogyakarta.

Suliyanto, M., 2005, *Analisis Data Aplikasi Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Wijono, D., 2008, *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*, CV. Duta Prima Airlangga, Surabaya.

Yuliani, M., 2017, Perbedaan *Brand Relationship*, *Brand Attachment* dan *Behavioral Outcomes* Masyarakat pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Berdasarkan Karakteristik Demografik, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran, Jurusan Kedokteran gigi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.